

FIRST WASH

مؤسسة أول غسيل للزينة والتلميع

الشروط والأحكام

للموقع والتطبيق والخدمات والمنتجات

الدومين: firstwashes.com

البريد الرسمي: info@firstwashes.com

خدمة العملاء وواتساب: 0503886023

آخر تحديث: سبتمبر 2026

يرجى قراءة هذه الشروط بعناية قبل استخدام الموقع أو التطبيق أو إجراء أي حجز أو طلب.

الشروط والأحكام

مرحبًا بكم في First Wash. تنظم هذه الشروط والأحكام استخدام موقع وتطبيق First Wash، وعمليات التسجيل والحجز وطلب الخدمات والمنتجات والدفع والاستلام أو التوصيل. ويعد استخدام الموقع أو التطبيق أو إنشاء حساب أو إتمام حجز أو طلب موافقة على هذه الشروط، بما لا يخل بالحقوق المقررة بموجب الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية.

قد يتم تحديث هذه الشروط عند الحاجة، وتصبح النسخة المحدثة نافذة من تاريخ نشرها على الموقع أو التطبيق، مع توضيح تاريخ آخر تحديث.

1. التعريف بـ First Wash

First Wash هو موقع وتطبيق إلكتروني تابع لمؤسسة أول غسيل للزينة والتلميع، ويقدم خدمات العناية بالمركبات، بما في ذلك الغسيل والتلميع والخدمات المرتبطة بها، كما يتيح عرض وبيع المنتجات والإكسسوارات عند تفعيل أقسام المتجر الإلكتروني.

2. طرفا عملية البيع أو تقديم الخدمة

الطرف الأول: مؤسسة أول غسيل للزينة والتلميع (First Wash)، بصفتها مقدم الخدمة أو البائع بحسب نوع الطلب. الطرف الثاني: العميل، وهو الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذي يستخدم الموقع أو التطبيق لطلب خدمة أو شراء منتج.

3. الأهلية والتسجيل

يشترط أن يكون المستخدم ذا أهلية نظامية للتعامل، وأن يكون عمره 18 عامًا على الأقل متى كان ذلك مطلوبًا نظامًا. وقد يتطلب طلب الخدمة أو المنتج إنشاء حساب وتقديم بيانات مثل الاسم ورقم الجوال والبريد الإلكتروني ومعلومات الموقع أو العنوان.

يتحمل المستخدم مسؤولية صحة البيانات التي يقدمها والمحافظة على سرية بيانات الدخول ورموز التحقق، كما يجب عليه إبلاغ First Wash عند الاشتباه في أي استخدام غير مصرح به لحسابه.

4. نبذة عن الخدمات والمتجر

تتضمن منصة First Wash خدمات العناية بالمركبات، ويمكن أن تشمل مستقبلاً أقساماً لمنتجات التجديد والإكسسوارات. وفي الخدمات، يختار العميل الخدمة المناسبة وفئة المركبة والموعد والموقع ثم يستكمل إجراءات الحجز والدفع المتاحة. وفي المتجر، يختار العميل المنتجات ويضيفها إلى السلة ثم يستكمل الطلب وفق وسائل الدفع والاستلام أو التوصيل المتاحة عند تفعيلها.

5. استخدام الموقع والتطبيق

يلتزم المستخدم باستخدام الموقع والتطبيق بصورة مشروعة والامتثال لهذه الشروط. ويحق لـ First Wash تقييد أو تعليق الحساب أو بعض الخصائص عند وجود استخدام غير مشروع أو احتيالي أو يهدد أمن المنصة أو حقوق المستخدمين، مع مراعاة الطلبات والمدفوعات القائمة والحقوق النظامية ذات الصلة.

6. سياسة تقديم الخدمة أو المنتج

يتحمل العميل مسؤولية إدخال بيانات صحيحة وكاملة، بما في ذلك بيانات المركبة والعنوان أو الموقع ورقم التواصل. وبعد تأكيد الطلب أو الحجز، يظهر للعميل رقم الطلب أو بيانات التأكيد عبر الوسائل المتاحة في النظام. تقدم الخدمة أو يسلم المنتج وفق التفاصيل المؤكدة في الطلب. وأي خدمة إضافية أو تغيير في نطاق العمل أو السعر يجب توضيحه للعميل قبل تنفيذه متى ترتب عليه مبلغ إضافي.

7. الخدمات المتنقلة وموقع العميل

عند طلب خدمة متنقلة، يجب على العميل تحديد موقع صحيح ومتاح وآمن للوصول لفريق الخدمة وتنفيذ العمل. وإذا تعذر الوصول إلى الموقع أو تنفيذ الخدمة بسبب بيانات غير صحيحة أو ظروف في الموقع، يتم التواصل مع العميل لتحديد الإجراء المناسب.

8. الشحن واستلام المنتجات

عند تفعيل المتجر، يمكن إتاحة استلام المنتجات من الموقع المحدد أو توصيلها أو شحنها بحسب الخيارات الظاهرة للعميل وقت الطلب. وتوضح رسوم الشحن أو التوصيل - إن وجدت - قبل إتمام الطلب، ويتحملها العميل ما لم ينص العرض أو الطلب على خلاف ذلك.

9. سياسة الإلغاء والاسترداد

أولاً - حجوزات الخدمات:

- إذا تم طلب إلغاء الحجز قبل موعد الخدمة بـ 24 ساعة أو أكثر، يكون الإلغاء دون رسوم.
- إذا تم طلب الإلغاء قبل موعد الخدمة بأقل من 24 ساعة، قد تطبق رسوم إلغاء بنسبة 50% من قيمة الخدمة.
- في الظروف الاستثنائية التي تمنع العميل من الاستفادة من الخدمة، مثل حادث أو مرض مفاجئ، يمكن مراجعة طلب الإلغاء دون رسوم بعد تقديم ما يثبت الحالة عند الحاجة.

ثانيًا - طلبات المنتجات:

- إذا رغب العميل في إلغاء طلب منتج أو استرداده قبل الاستلام، فيجب إشعار First Wash قبل موعد الاستلام المحدد بـ 6 ساعات على الأقل متى كان الطلب قد تم تجهيزه أو حجز موعد لاستلامه.
- تخضع طلبات الإرجاع والاسترداد للمنتجات لحالة المنتج وطبيعته والحقوق النظامية المقررة للعميل.

ثالثًا - الاسترداد عند عدم تقديم الخدمة أو اختلافها:

- إذا لم يتم تقديم الخدمة أو ثبت اختلافها جوهريًا عما تم الاتفاق عليه، تتم مراجعة الحالة، وعند اعتماد الاسترداد يعاد المبلغ المستحق خلال مدة لا تتجاوز 7 أيام عمل من اعتماد الطلب، مع مراعاة المدة التي قد يحتاجها البنك أو مزود الدفع لإظهار المبلغ في حساب العميل.

10. تعديل الحجز أو الخدمة

- يمكن تغيير موعد الخدمة وفق المواعيد المتاحة، ويمنح العميل تعديلًا واحدًا دون رسوم إذا طلب التغيير قبل الموعد الأصلي بـ 12 ساعة على الأقل.
- يمكن طلب إضافة أو حذف خدمات من الحجز قبل الموعد بـ 24 ساعة، متى كان التعديل متاحًا، وقد يؤدي ذلك إلى تغيير السعر النهائي.

11. الشكاوى وجودة الخدمة

في حال وجود ملاحظة على خدمة الغسيل، يجب إبلاغ First Wash خلال ساعة واحدة من استلام الخدمة. وبالنسبة للخدمات الأخرى، يجب تقديم الملاحظة خلال يوم عمل واحد من استلام الخدمة. ويتم فحص الشكاوى والأدلة المتاحة، وقد تشمل المعالجة إعادة تنفيذ الجزء المتأثر أو إعادة الخدمة أو استردادًا جزئيًا أو كليًا بحسب نتيجة المراجعة.

12. الأضرار بالمركبة

تحرص First Wash على تنفيذ الخدمات بعناية مناسبة. وإذا وقع ضرر مباشر للمركبة أثناء تنفيذ الخدمة وثبت أنه ناتج عن فريق First Wash، تتم مراجعة الحالة والأدلة وتحديد الإجراء المناسب لإصلاح الضرر أو التعويض عنه بحسب الحالة. وعلى العميل الإبلاغ عن الضرر فور اكتشافه وتقديم المعلومات والصور اللازمة للتحقق.

13. القوة القاهرة والظروف الخارجة عن السيطرة

قد تتأخر الخدمة أو يتعذر تنفيذها بسبب ظروف خارجة عن السيطرة المعقولة، مثل الأحوال الجوية الشديدة أو الحوادث أو إغلاق الطرق أو الأعطال العامة أو انقطاع الاتصالات أو أنظمة الدفع أو القرارات الرسمية أو غيرها من الظروف الطارئة. وفي هذه الحالات يتم التواصل مع العميل عند الإمكان لتعديل الموعد أو الإلغاء واتخاذ الإجراء المناسب بشأن المبلغ المدفوع.

14. سرية المعلومات

تلتزم First Wash بالتعامل مع معلومات العملاء والطلبات بما يلزم لتقديم الخدمة وإدارة العمليات، وعدم الإفصاح عنها لغير الأغراض المشروعة أو للجهات المختصة عند وجود طلب نظامي. كما يلتزم المستخدم بعدم إساءة استخدام أي معلومات أو مواد غير مخصصة للنشر يحصل عليها من خلال المنصة.

15. تقييد الوصول والاستخدام المحظور

يمنع محاولة الدخول غير المصرح به إلى الحسابات أو الأنظمة، أو تعطيل المنصة، أو إدخال برمجيات ضارة، أو جمع البيانات بوسائل آلية غير مصرح بها، أو استخدام الموقع أو التطبيق لأغراض غير مشروعة أو احتيالية. ويحق لـ First Wash اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية المنصة والمستخدمين والاحتفاظ بحقوقها النظامية.

16. الأسعار والعروض

تظهر أسعار الخدمات والمنتجات بالريال السعودي، وقد تختلف بحسب نوع الخدمة أو المنتج وفئة المركبة والإضافات والعروض المتاحة. وقد تختلف أسعار الموقع أو التطبيق عن الأسعار في قنوات بيع أخرى. وإذا ظهر خطأ واضح في السعر، يحق لـ First Wash مراجعة الطلب والتواصل مع العميل لتصحيح السعر أو إلغاء الطلب وإعادة المبلغ المدفوع عند الاقتضاء.

قد تكون العروض والخصومات أو مزايا التوصيل المجاني محدودة بمدة أو خدمة أو منتج أو منطقة أو شروط محددة. يتم توضيحها مع العرض.

17. المبالغ المدفوعة ووسائل الدفع

يلتزم العميل بسداد المبالغ الظاهرة عند تأكيد الطلب أو الحجز باستخدام وسائل الدفع المتاحة. وقد تتغير أسعار بعض الخدمات أو المنتجات مستقبلاً، ولا يؤثر ذلك على الطلبات المؤكدة والمدفوعة إلا إذا تم الاتفاق مع العميل على تعديل الطلب أو إضافة خدمة جديدة.

18. الملكية الفكرية

تعود حقوق الموقع والتطبيق والعلامات والشعارات والتصاميم والنصوص والصور والبرمجيات والمحتوى المملوك لـ First Wash إلى أصحاب الحقوق فيها. ولا يجوز نسخ أو إعادة نشر أو استغلال هذه المواد تجارياً دون موافقة مسبقة، باستثناء ما تسمح به الأنظمة أو ما يتيح الموقع صراحة.

19. سياسة الخصوصية

تتم معالجة البيانات التي يقدمها العميل - مثل بيانات الحساب والتواصل والموقع والطلبات - للأغراض المرتبطة بتشغيل المنصة وتقديم الخدمات وإدارة الطلبات والدفع والتواصل وخدمة العملاء. وقد تستخدم البيانات لإعداد تقارير وإحصاءات وتحسين الخدمات والتسويق وفق الخيارات والموافقات المتاحة والأنظمة المعمول بها. يجوز الإفصاح عن البيانات للجهات الرسمية أو القضائية المختصة عند وجود طلب نظامي. وتوضح سياسة الخصوصية المنشورة في الموقع أو التطبيق مزيداً من التفاصيل حول جمع البيانات واستخدامها وحمايتها.

20. حدود المسؤولية التقنية

تبذل First Wash العناية المعقولة لتشغيل الموقع والتطبيق، إلا أن توفر المنصة قد يتأثر بأعطال الشبكات أو خدمات الأطراف الأخرى أو الصيانة أو الظروف الخارجة عن السيطرة. ولا يخل ذلك بالحقوق النظامية للعميل المتعلقة بالخدمة أو المنتج أو المبالغ المدفوعة.

21. التعديلات على الشروط والخدمات

يجوز لـ First Wash تحديث الخدمات أو الخصائص أو هذه الشروط عند الحاجة. ويتم نشر التحديثات على الموقع أو التطبيق مع توضيح تاريخ آخر تحديث، ويعد استمرار الاستخدام بعد نفاذ التحديثات قبولاً بها في الحدود التي تسمح بها الأنظمة المعمول بها.

22. النظام الواجب التطبيق وتسوية النزاعات

تخضع هذه الشروط للأنظمة واللوائح المعمول بها في المملكة العربية السعودية. وفي حال نشوء نزاع، يسعى الطرفان أولاً إلى تسويته ودياً، وإذا تعذر ذلك فيكون الفصل فيه لدى الجهة القضائية أو المختصة وفق الأنظمة المعمول بها.

23. التواصل

للاستفسارات المتعلقة بالخدمات أو الطلبات أو هذه الشروط يمكن التواصل مع First Wash عبر قنوات التواصل المعتمدة:

الاسم التجاري	مؤسسة أول غسيل للزينة والتلميع - First Wash
الموقع الإلكتروني	firstwashes.com
البريد الإلكتروني	info@firstwashes.com
خدمة العملاء وواتساب	0503886023
رقم السجل / الرقم الموحد	7029630634